

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah ekspresi senang atau tidak saat telah menerima pelayanan dan membandingkan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2008). Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan. Jika lebih tinggi dari harapan maka konsumen puas, sedangkan jika kenyataan lebih rendah dari harapan maka pelayanan dikatakan berkualitas buruk (Junaidi, 2020). Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut memuaskan (Zeithaml et al., 1990; Kotler dan Keller, 2008).

Kepuasan kini menjadi perhatian yang sangat penting di rumah sakit dalam konteks persaingan yang ketat antar rumah sakit untuk mempertahankan pasien. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien (Lina Sari, 2017). Jika pelanggan sangat puas maka akan menjadi pelanggan yang loyal, yang nantinya dapat meningkatkan keuntungan rumah sakit (Supranto, 2007). Jika pasien tidak puas maka pasien berpikir untuk melakukan kunjungan ulang.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien diantaranya seperti waktu tunggu yang lama, kecepatan prosedur pelayanan yang terganggu dan waktu berkonsultasi yang sempit akibat ramainya pasien, standar rata-rata waktu tunggu obat di apotek adalah 15 sampai 30 menit. Hal ini merupakan indikasi adanya permasalahan dalam kepuasan pasien yang dilayani pada depo farmasi rawat jalan, dan akan berdampak terhadap mutu layanan (Kemenkes, 2016).

Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara, yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal

(Kemenkes RI, 2022). Peningkatan mutu merupakan tuntutan akreditasi yang harus dipenuhi oleh semua rumah sakit (Kemenkes RI, 2017). Hal ini tertulis dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1.1, dimana setiap Rumah Sakit diharapkan melakukan upaya peningkatan peningkatan mutu (SNARS, 2020).

Loyalitas pasien erat kaitannya dengan mutu layanan yang diterima dari seluruh unit pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat meliputi pelayanan medis, bantuan medis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan non medis. Pelayanan kefarmasian termasuk dalam pelayanan non medis (Kemenkes, 2020). Pelayanan kefarmasian sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit merupakan unit penting yang harus diperhatikan (Kemenkes, 2016).

Survei kepuasan pelanggan di instalasi farmasi merupakan salah satu metode evaluasi mutu. Kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari model lama ke model baru dengan filosofi pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (Kementerian Kesehatan, 2016). Seiring dengan itu Pohan (2004) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan adalah bagian integral dari jaminan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu evaluasi kepuasan pasien secara berkala disetiap instalasi farmasi rumah sakit menjadi suatu kemestian (Pohan, 2004).

Berbagai alat telah dikembangkan untuk mengukur kepuasan pasien di rumah sakit objek survey memiliki karakteristik yang berbeda dengan konsumen lain pada umumnya. (Dedy Almasdy dkk., 2015). Alat yang banyak digunakan mengukur kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan adalah Servqual (Zeithaml et al, 1990).

Servqual dilakukan atas dasar membandingkan dua faktor utama, yaitu layanan yang mereka dapatkan (*Perceived Service*) dengan layanan yang sebenarnya mereka inginkan (*Expected Service*). Lima aspek Servqual adalah RATER (*Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy* dan *Responsiveness*). Dalam pelayanan medis, pengukuran kepuasan dengan metode Servqual lazim digunakan dan dianggap sebagai metode yang paling valid. (Yousapronpaiboon, 2016)

Penelitian yang dilakukan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar oleh Yuniar, dengan metode pelayanan, kepuasan pelanggan diperoleh berdasarkan 5 aspek kualitas pelayanan, yaitu daya tanggap, kehandalan, dan kualitas pelayanan, jaminan, empati dan berwujud (Yuniar, 2016). Penelitian terkait kepuasan pelanggan di RS Reksodiwiryo Pembalah Batung Amuntai tahun 2019 menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurances*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Reksodiwiryo Pembalah Batung Amuntai (Irza, 2019).

Rumah Sakit Reksodiwiryo Padang merupakan institusi kesehatan pemerintah terletak di kelurahan Ganting, Kota Padang yang dikelola oleh TNI AD. Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di Rumah sakit Reksodiwiryo selama tahun 2020 melayani cukup banyak resep rawat jalan yakni sebanyak 161.076 resep. Hal ini jika dirata-ratakan perbulan sekitar 13.423 resep.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan kepada 15 orang didapatkan ketidakpuasan sebesar 53,33%. Dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan gap pada dimensi *tangible* -0,35, dimensi *reliability* -0,37, dimensi *responsiveness* -0,2, dimesni *assurance* -,0,02 dan dimensi *empathy* 0,02. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pada semua dimensi mutu dimana $gap < 1$. Pelayanan kefarmasian merupakan tempat terakhir pasien mendapatkan pelayanan sehingga akan

menimbulkan kesan yang akan dibawa pasien pulang. Oleh sebab itu kepuasan pasien terhadap layanan farmasi menjadi hal yang sangat penting diperhatikan. Waktu tunggu obat yang masih lama yakni rata-rata diatas 30 menit, dimana angka ini diatas rata-rata standar yang telah ditetapkan oleh kemenkes yakni 15-30 menit. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan survey kepuasan di rumah sakit tersebut. Kajian ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Instalasi Farmasi RS Reksodwiryo dalam menjalankan prinsip-prinsip organisasi yang berpusat pada pasien sehingga dapat terus berkembang dan berhasil dalam melaksanakan tujuannya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Depo rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang Tahun 2022?

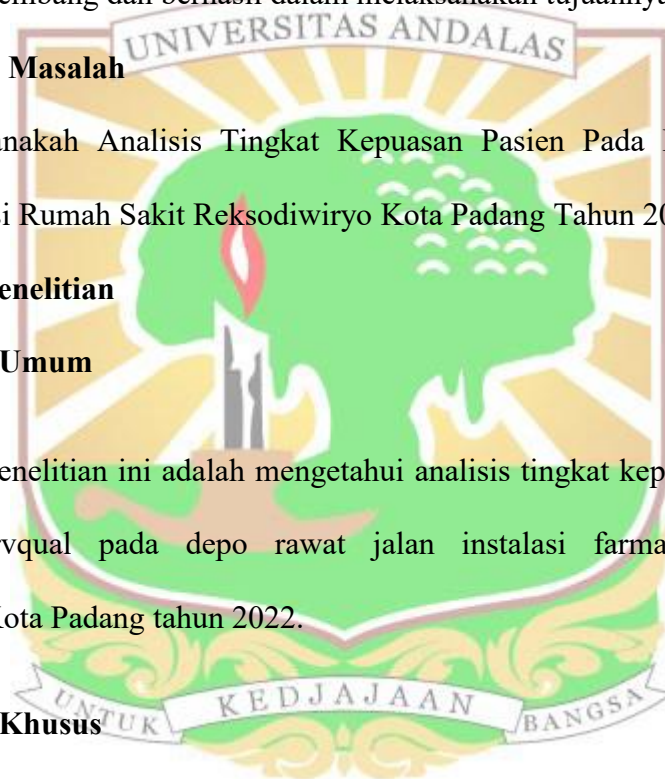
1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi servqual pada depo rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang tahun 2022.

1.3.1 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien depo rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit Reksodiwiryo kota Padang pada ke lima dimensi servqual yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*)
2. Mengetahui besaran Skor Servqual pada kelima dimensi yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*) yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada



depo rawat jalan instalasi farmasi Rumah sakit Reksodiwiryo kota Padang

3. Mengetahui posisi atribut kepuasan pasien berdasarkan posisi masing-masing dalam diagram kartesius yang akan menggambarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), pada pasien depo farmasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kepuasan pasien depo rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Reksodiwiryo Padang tahun 2022 menggunakan analisis kuantitatif dan analisis diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*). Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner 26 atribut.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Kajian ini dapat memberikan sumbangsih bagi *body of knowledge* manajemen pelayanan kefarmasian, serta dapat dimanfaatkan untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana mengukur kepuasan pasien di bidang pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan Servqual, khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

1.5.2 Untuk Rumah Sakit

Kajian ini akan memberikan masukan kepada pimpinan RS Reksodiwiryo agar dapat menilai kualitas pelayanannya dan dapat digunakan sebagai acuan dalam merencanakan perbaikan kedepan.

1.5.3 Untuk Peneliti

Hal ini berpotensi memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam bidang studi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

